

Veiklos tobulinimo procedūros aprašas	Dokumento statusas: Patvirtinta	2 versija	Įsigaliojimo data:
	2020-11-12 įsakymu Nr. 1.6-25 (1.5)		P11

VEIKLOS TOBULINIMO PROCEDŪROS APRAŠAS

Bendroji dalis

1. Veiklos tobulinimo procedūros aprašo (toliau - Procedūros aprašas) tikslas - nustatyti Kolegijos neatitiktųjų valdymo, koregavimo ir prevencinių veiksmų planavimo ir atlikimo tvarką.
2. Procedūros apraše **vartojami terminai:**
 - 2.1. atsakingasis asmuo** – už konkretaus veiksmo atlikimą atsakingas darbuotojas;
 - 2.2. koregavimo veiksmai** – veikla nustatytoms neatitiktims pašalinti.
 - 2.3. korekciniai veiksmai** - veikla nustatytoms neatitiktųjų priežastims išsiaiškinti ir priežasčių pasireiškimo skaičiui mažinti arba išvengti;
 - 2.4. prevenciniai veiksmai** – veikla numanomoms (prognozuojamoms) galimoms neatitiktųjų priežastims išsiaiškinti ir priežasčių pasireiškimo tikimybių skaičiui mažinti arba išvengti;
 - 2.5. kokybės gerinimas** – veiksmai, kuriais siekiama didinti X veiklos ir procesų rezultatyvumą bei veiksmingumą, norint duoti didesnę naudą X ir studentams bei kitiems X paslaugų gavėjams;
 - 2.6. Klientas** – neuniversitetinių studijų studentai ir absolventai, į kurių ilgalaikių poreikių patenkinimą turi būti orientuoti studijų procesai bei kurie studijų metu įgytas žinias ir gebėjimus panaudoja savo ir visuomenės gerovei kurti, ir potencialūs darbdaviai, kurie tiesiogiai suinteresuoti praktikoje per trumpiausius terminus integruoti į organizaciją ir realizuoti studento/absolvento žinias ir gebėjimus.
 - 2.7. neatitiktis** – reikalavimo neįvykdymas;
 - 2.8. reikalavimas** – poreikis ar lūkestis, kuris yra pareikštas, visuotinai numanomas ar privalomas;
 - 2.9. vadovybė** – direktorius, direktoriaus pavaduotojai, skyrių vedėjai.
3. Veiklos tobulinimo procedūros schema pateikiama *1 priede (P11-p1)*.

Veiklos tobulinimo planavimas, organizavimas ir vykdymas

4. Kiekvienas darbuotojas yra atsakingas už tai, kad būtų imtasi veiksmų pastebėtoms neatitiktųjų priežastims pašalinti. Darbuotojai, pastebėję esamą neatitiktį, turi nedelsiant pranešti tiesioginiam savo darbo vadovui, kuris suformina neatitikties aktą (*Tobulinimo veiksmų plano forma*) (*P11-F1*).
5. Gavus raštišką kliento skundą, darbuotojas jį persiunčia/perduoda Kolegijos direktoriui. Kolegijos direktorius įvertinęs skundo turinį, jį persiunčia atsakingam padalinio vadovui, kuris suformina neatitikties aktą (*Tobulinimo veiksmų plano forma*) (*P11-F1*). Žodišką kliento skundą gavęs darbuotojas jį registruoja į tobulinimo veiksmų planą (*Tobulinimo veiksmų plano forma*) (*P11-F1*).
6. Padalinio, kuriame identifikuota neatitiktis, vadovas organizuoja koregavimo veiksmų aptarimą su vadovybe ir proceso, kurio neatitiktis šeimnininku.
7. Nustatytos neatitikties pašalinimui numatytus koregavimo veiksmus (*Tobulinimo veiksmų plano forma*) (*P11-F1*) žymi proceso, kurio neatitiktis nustatyta, šeimnininkas.
8. Koregavimo veiksmų vykdymą organizuoja proceso, kuriame identifikuota neatitiktis, šeimnininkas.
9. Jei koregavimo veiksams atlikti būtinas, tam tikrų dokumentų (procedūrų, taisyklių) keitimas, jį rengia Proceso šeimnininkas arba jo paskirtas atsakingasis asmuo.
10. Koregavimo veiksmų efektyvumą vertina Kolegijos direktorius.
11. Kolegijos direktorius tikrina, ar koregavimo veiksmai pakankamai veiksmingi ir ar visiškai pašalinta neatitikties priežastis. Priklausomai nuo tikrinimo rezultato, nustato, ar reikia papildomos veiklos. Jei tikslinga, numato proceso, kurio neatitiktis nustatyta, stebėjimo laiką.
12. Inicijuoti potencialių problemų kėlimą gali kiekvienas darbuotojas.
13. Potencialiai problemai nustatyti gali būti analizuojama informacija, susijusi su:
 - 13.1. veiklos kontrolės rezultatais
 - 13.2. koregavimo veiksmų duomenimis;
 - 13.3. vidaus audito pastabomis;
 - 13.4. darbo proceso analizės duomenimis (darbuotojų apklausų duomenimis, pvz., kiek laiko jie sugaišta darbams, kurių neturėtų daryti, ar perdarydami kelis kartus ir t.t.);
 - 13.5. paslaugų tiekėjų analizės duomenimis
 - 13.6. studentų, kitų išorės klientų pastabomis ir jų tyrimu.

Veiklos tobulinimo procedūros aprašas	Dokumento statusas: Patvirtinta	2 versija	Įsigaliojimo data:
	2020-11-12 įsakymu Nr. 1.6-25 (1.5)		P11

14. Prevenciniai veiksmai gali būti atliekami tais pačiais etapais ir metodais, kaip ir koregavimo veiksmai, tačiau tiriamos galimos neatitiktys. Visi darbuotojai analizuoja problemas ir tiksliai apibūdina situaciją:
 - 14.1. nustatydami problemą;
 - 14.2. vertindami problemą (pvz., kiekybiškai).
15. Įvertinęs esamą situaciją, Kolegijos direktorius ją lygina su standartų ir kitų dokumentų reikalavimais. Problemos analizė leidžia įvertinti naudą, kuri galėtų būti gauta, pagerinus darbą. Toks įvertinimas įgalina sukurti mechanizmą veiklai tobulinti.
16. Rengiamas prevencinių veiksmų įgyvendinimo planas. Planas turi apimti priemones potencialių neatitiktųjų priežastims šalinti.
17. Atlikus prevencinius veiksmus, Kolegijos direktorius arba jo paskirtas atsakingasis asmuo rengia ar inicijuoja atitinkamų dokumentų (procedūrų, taisyklių ir kt.) keitimą.
18. Kolegijos direktorius nustato, ar atlikti veiksmai pakankamai veiksmingi, ar visiškai pašalinta galimų neatitiktųjų priežastis.

PRIDEDAMA:

1. Veiklos tobulinimo procedūros schema *1 priedas (P11-p1)*.
2. Tobulinimo veiksmų plano forma *(P11-F1)*.